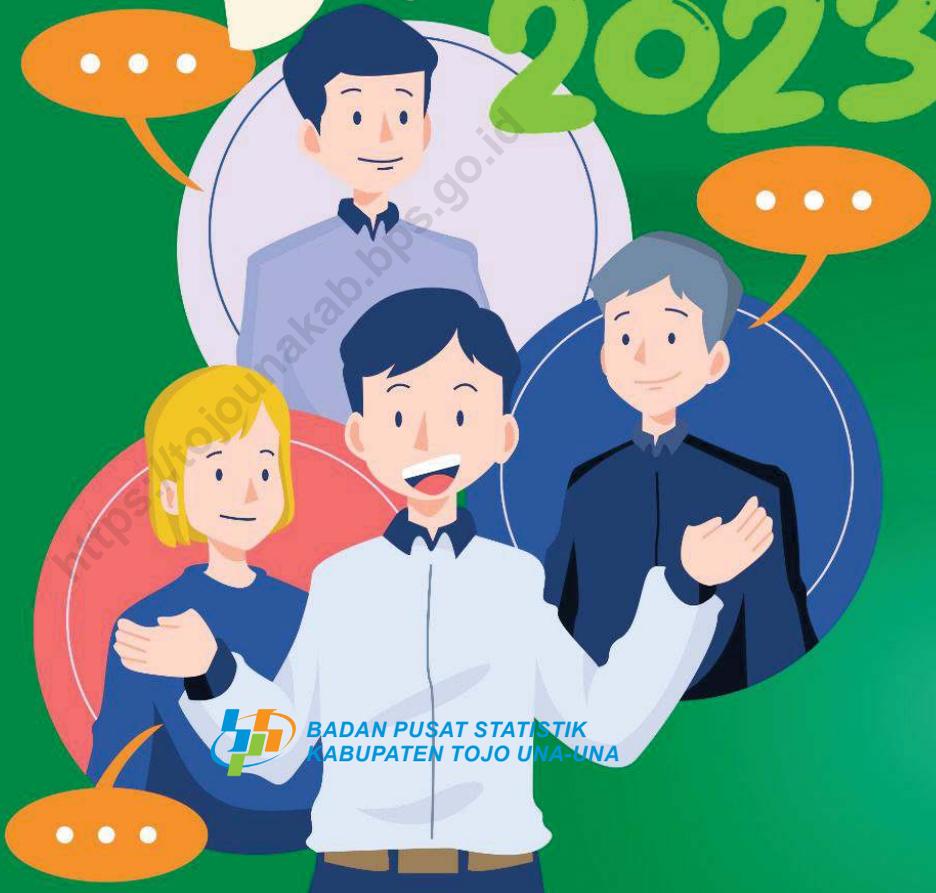


Analisis Survei Kebutuhan Data 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TOJO UNA-UNA**

Analisis Survei Kebutuhan Data

2023



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN TOJO UNA-UNA TAHUN 2023

No. Publikasi : 72090.2319

Katalog : 1399013.7209

Ukuran Buku: 14,8 cm x 21 cm

Jumlah Halaman : viii + 65 hal/*pages*

Naskah: BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Penyunting: BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Desain Kover: BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Ilustrasi Kover: BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Sumber Ilustrasi: BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Diterbitkan oleh: ©BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersil tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Tojo Una-Una

TIM PENYUSUN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS
KABUPATEN TOJO UNA-UNA TAHUN 2023

Pengarah

Robert Andries Gabriel, SE

Penanggung Jawab

Robert Andries Gabriel, SE

Penyunting

Apriliansyah, S.Tr.Stat • Aulia Rido Salsabila, S.Tr.Stat

Pengolah Data dan Penulis Naskah

Apriliansyah, S.Tr.Stat • Aulia Rido Salsabila, S.Tr.Stat • Nurdiana, S.Stat

Penata Letak

Apriliansyah, S.Tr.Stat • Aulia Rido Salsabila, S.Tr.Stat

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2023". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Ampana, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Tojo Una-Una

Robert Andries Gabriel, S.E



DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Bab 1. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Landasan teori.....	6
1.4 Metodologi	12
1.5 Sistematika Penulisan	22
Bab 2. Segmentasi Konsumen.....	23
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	25
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	26
Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan.....	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	35
3.4 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> terhadap Pelayanan BPS	38
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS	41
Bab 4. Analisis Perilaku Anti Korupsi.....	43
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan BPS	45
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	47
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS.....	48

	Halaman
Bab 5. Analisis Kebutuhan Data	49
5.1 Kabutuhan Data menurut Level Data	33
5.2 Kabutuhan Data menurut Periode Data	34
5.3 Kabutuhan Data menurut Perolehan Data	35
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	35
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	35
Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	57
Bab 7. Penutup.....	61
7.1 Kesimpulan	63
7.2 Saran.....	63
Daftar Pustaka.....	65

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	21
2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur	28
2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi	28
2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama	29
2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Instansi Responden	29
2.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pemanfaatan Hasil Kunjungan..	30
2.7	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Layanan.....	30
2.8	Karakteristik Responden berdasarkan Fasilitas Utama	30
3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP menurut Atribut Pelayanan.....	37
4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi	47

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1.1	Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	16
3.1	Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	33
3.2	Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	34
3.3	Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana	35
3.4	Gap Analysis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	36
3.5	Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS.....	38
4.1	Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi	45
4.2	Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut.....	46
5.1	Diagram Kebutuhan Data menurut Level Data	52
5.2	Diagram Kebutuhan Data menurut Periode Data	53
5.3	Diagram Kebutuhan Data menurut Perolehan Data	54
5.4	Diagram Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	55
5.5	Diagram Penggunaan Data untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	56
6.1	Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data.....	59

01

PENDAHULUAN

SKD (Survei Kebutuhan Data) adalah survei yang dilakukan oleh BPS untuk melakukan pengukuran terhadap pelayanan di PST



<https://tojouanakab.bps.go.id>



1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD).

Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

1.2 TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3 LANDASAN TEORI

1.3.1 Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

1. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
2. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
3. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
4. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
5. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
6. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
7. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
8. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
9. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
10. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
11. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan

informasi statistik, serta lainnya.

12. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
13. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai one gate service. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara online dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau online tersebut antara lain dapat diakses baik melalui website BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, email, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

- 1) Pelayanan Perpustakaan;
- 2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
- 3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
- 4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung;
- 5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;
- 6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;
- 7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan
- 8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah

diperoleh melalui website BPS atau <https://www.bps.go.id>.

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) Wifi, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan online. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3 Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam

menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut

1. *Persyaratan*

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pelayanan, ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

2. *Biaya/Tarif*

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

3. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

4. *Kompetensi Pelaksana*

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. *Kompetensi Pelaksana*

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. *Perilaku Pelaksana*

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

8. *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. *Sarana dan Prasarana*

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4 METODOLOGI

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode nonprobability sampling, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (Pencil and Paper Interview) dan CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web. Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap

PST sebagai berikut.

1. *Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota*

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2. *Di PST BPS Pusat*

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3 Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1. *Analisis Tabulasi Silang*

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan

tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2. *Analisis Kesenjangan*

Analisis kesenjangan atau gap analysis adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (delivered) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. Gap positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. Semakin besar nilai gap maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. Semakin kecil nilai gap negatif konsumen semakin tidak puas.

3. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (quadrant analysis). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah

untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (improvement). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,
= rata-rata tingkat kepuasan,
= rata-rata tingkat kepentingan.

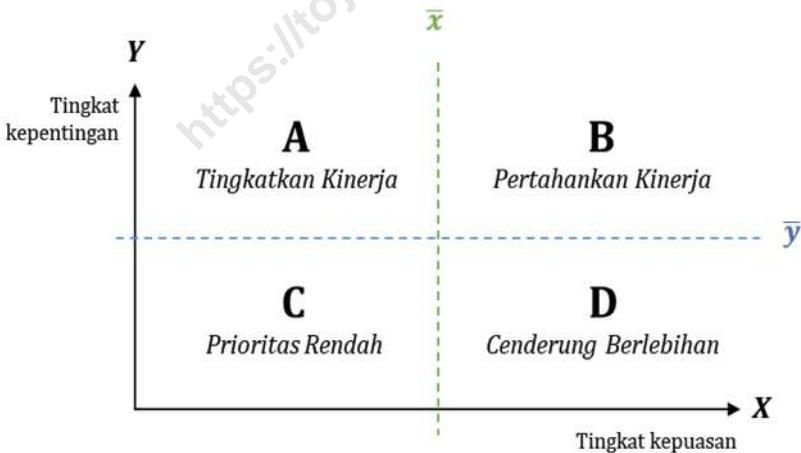
Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

- $TK > 100\%$ artinya kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

- TK = 100% artinya kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,
- TK < 100% artinya kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

ii. *Diagram Cartesius*

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (performance). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik(\bar{x} , \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

- *Kuadran A (high importance and low performance)*
Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih. Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.
- *Kuadran B (high importance and high performance)*
Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- *Kuadran C (low importance and low performance)*

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- *Kuadran D*

Kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4. *Persentase Konsumen yang Puas*

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap

pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5. *Indeks Kepuasan Konsumen*

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut.

- *Menghitung Penimbang*

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

= penimbang atribut pelayanan ke-i dimana

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

= rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, $i = 1, 2, \dots, n$

- *Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')*

IKK diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan. IKK' dirumuskan dengan

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-

- *Menghitung IKK*

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut.

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak Baik
65,00 - 76,60	Kurang Baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber : PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

02

SEGMENTASI KONSUMEN

Pengguna Data BPS Tojo Una-Una berdasarkan
Jenis Kelamin tahun 2023



Dari 10 pengguna data di
BPS Tojo Una-Una, 4
diantaranya berstatus
bekerja sebagai
ASN/Polri/TNI



Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1 REALISASI PENGUMPULAN DATA

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una yang mengikuti survei adalah sebesar 32 responden. Berdasarkan metode pengumpulan data, metode lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau online.

Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada device atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui email (selanjutnya disebut email); dan
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari website maupun media lain (selanjutnya disebut link).

Dari hasil yang didapatkan, diketahui bahwa metode pencacahan langsung masih mendominasi daripada metode lainnya. Dari 10 orang yang dilakukan wawancara SKD, 6 orang diantaranya diwawancara menggunakan metode pencacahan langsung melalui telfon.

2.2 KARAKTERISTIK KONSUMEN SEBAGAI RESPONDEN SKD

Karakteristik Responden SKD yang pernah menjadi konsumen data pada publikasi ini dilihat dari delapan aspek yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan tertinggi, pekerjaan utama, instansi, pemanfaatan hasil, jenis layanan serta fasilitas utama. Dilihat dari segi umur, responden terbanyak pada kelompok umur 16-25 tahun yaitu sebesar 40,63 persen. Dari kelompok umur yang ada, maka dapat diketahui bahwa responden masih dalam kelompok umur bekerja atau masih dalam bangku pendidikan. Kemudian, dari 10 responden terdapat 5 - 6 laki-laki yang pernah menjadi konsumen data di BPS Tojo Una-Una. Untuk pendidikan tertinggi yang

ditamatkan, responden yang dominan memiliki pendidikan terakhir S1 atau setara sarjana. Selanjutnya, ASN/TNI/Polri menjadi karakter responden terbanyak jika dilihat dari segi pekerjaan yaitu sebesar 46,88 persen. Jika dilihat institusi responden, terbanyak adalah Pemerintah Daerah yaitu dari 10 responden yang pernah menjadi konsumen data ada sebanyak sekitar 3 sampai 4 responden yang saat ini bekerja di Pemerintah Daerah. Sejalan dengan itu, 65,63% tujuan dari responden ini adalah untuk bidang pemerintahan. Dari enam karakter yang telah dijelaskan, dapat dijelaskan bahwa secara dominan data BPS yang digunakan oleh konsumen untuk aktivitas pemerintahan. Biasanya, data BPS digunakan dalam rangka melengkapi laporan pelaksanaan program pemerintah telah berjalan dengan semestinya.

Kemudian, jika dilihat dari dua aspek terakhir yang menggambarkan lokasi serta proses pelayanan, dari 10 responden terdapat 4 - 5 orang yang melakukan layanan melalui aplikasi *chat* baik dari konsultasi serta permintaan data mulai dari mikro sampai dengan publikasi. Namun, jika dilihat dari layanan yang dipilih sebanyak 60 persen responden datang di Perpustakaan untuk mendapatkan layanan. Secara jelas digambarkan bahwa konsumen yang datang untuk mendapatkan layanan kemudian melakukan konsultasi kembali melalui aplikasi *chat*. Hal ini dapat menjadi suatu kemajuan dalam pelayanan statistik serta menggambarkan loyalitas PST Tojo Una-Una dalam melayani konsumen yang tidak hanya dilayani melalui tatap muka namun dapat dilanjutkan secara daring hingga konsumen merasa puas atas layanan yang telah dilakukan secara langsung sebelumnya. Tabel-tabel berikut adalah gambaran secara keseluruhan karakteristik konsumen yang menjadi responden dilihat dari delapan aspek tersebut.

Tabel 2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur (Tahun)	Konsumen (%)
(1)	(2)
< 16	-
16 - 25	40.63
26 - 35	18.75
36 - 45	28.13
46 - 55	12.5
56 - 65	-
> 65	-

Tabel 2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Konsumen (%)
(1)	(2)
Laki-laki	59.38
Perempuan	40.63

Tabel 2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi

Pendidikan Tertinggi	Konsumen (%)
(1)	(2)
≤ SLTA/Sederajat	34.38
D1/D2/D3	-
D4/S1	62.50
S2	3.13
S3	-

Tabel 2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Konsumen (%)
(1)	(2)
Pelajar/Mahasiswa	31.25
Peneliti/Dosen	-
ASN/TNI/POLRI	46.88
Pegawai BUMN/D	6.25
Pegawai Swasta	-
Wiraswasta	-
Lainnya	15.63

Tabel 2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Instansi Responden

Instansi	Konsumen (%)
(1)	(2)
Lembaga Negara	-
Kementerian dan Lembaga Pemerintah	9.38
TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan	18.75
Pemerintah Daerah	37.50
Lembaga Internasional	-
Lembaga Penelitian dan Pendidikan	28.13
BUMN/BUMD	6.25
Swasta	0
Lainnya	0

Tabel 2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Konsumen (%)
(1)	(2)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	31.25
Pemerintahan	65.63
Komersial	-
Penelitian	3.13
Lainnya	-

Tabel 2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Konsumen (%)
(1)	(2)
Perpustakaan	60.00
Pembelian Publikasi BPS	-
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	-
Akses Produk Statistik pada Website BPS	5.71
Konsultasi Statistik	28.57
Rekomendasi Kegiatan Statistik	5.71

Tabel 2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Fasilitas Utama

Fasilitas Utama	Konsumen (%)
(1)	(2)
Datang Langsung ke PST	40
Aplikasi PST Online	2.86
Website BPS/AllstatBPS	14.29
Surat/Email	2.86
Aplikasi Chat	37.14
Fasilitas Lainnya	2.86

03

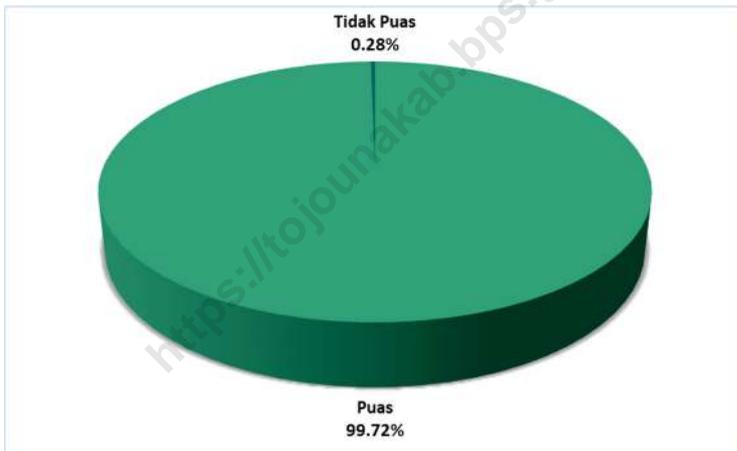
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Nilai Indeks Kepuasan
Konsumen PST BPS Tojo
Una-Una tahun 2023 adalah
94.43 (Sangat Baik)



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

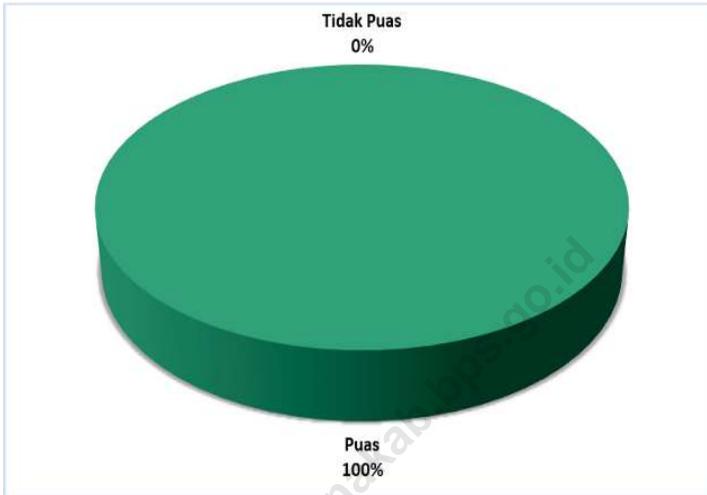
3.1 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BPS



Gambar 3.1 Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Pelayanan di PST yang terdiri dari pelayanan data, konsultasi, serta penerbitan rekomendasi merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una sebesar 99,72 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una sudah sangat baik.

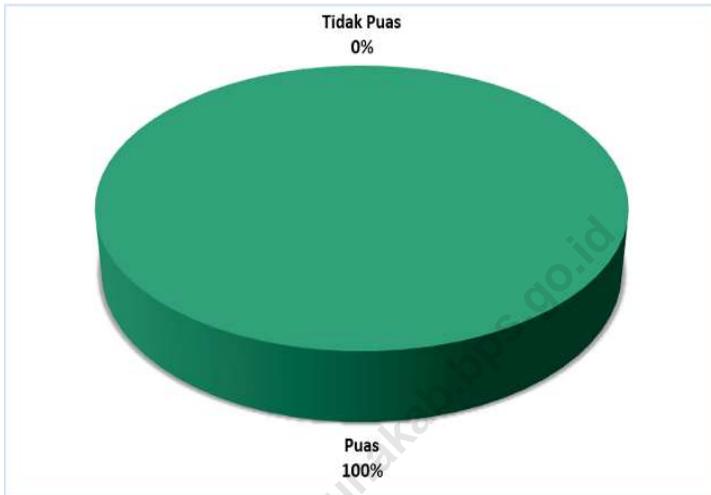
3.2 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP AKSES DATA



Gambar 3.2 Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Akses data yang mudah merupakan salah satu aspek keberhasilan BPS dalam menjadi penyedia data untuk Indonesia Maju. Kemudahan yang diberikan oleh BPS seperti melalui penyediaan data di *Website* menjadi salah satu tolak ukur dari aspek tersebut. Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12). Dari Gambar 3.2 diketahui bahwa seluruh responden yang pernah menjadi konsumen data di BPS Tojo Una-Una merasa puas terhadap akses data yang diberikan. Hasil yang didapatkan merupakan nilai yang sangat baik dan dapat dikatakan bahwa BPS Tojo Una-Una memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna data yang ada.

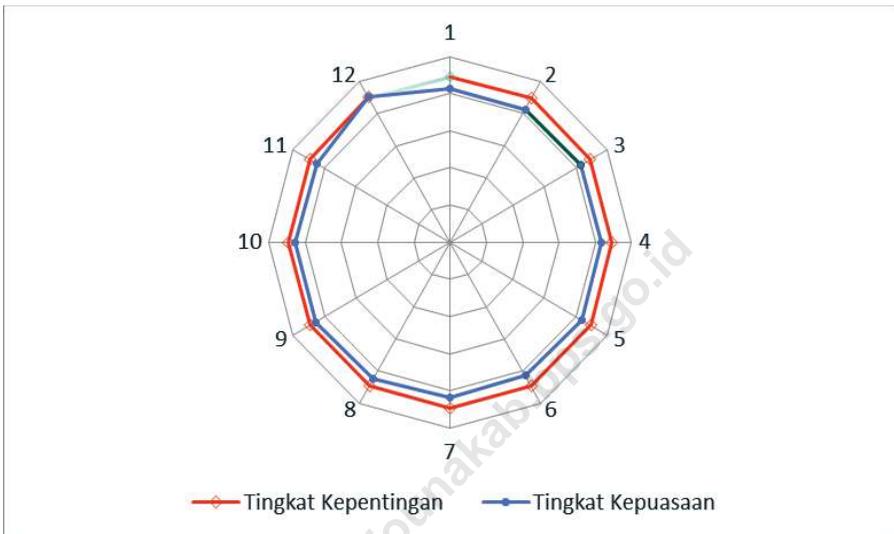
3.3 KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA



Gambar 3.3 Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kesan pertama terkait keadaan pusat pelayanan statistik di kantor BPS dapat digambarkan melalui pengguna data yang datang langsung tersebut. Biasanya pengguna data datang langsung ke PST dan terkadang melanjutkan konsultasi melalui piranti komunikasi teks (chat). Sarana dan prasarana dalam melayani pelanggan dapat berupa atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen. Hal ini menjadi suatu gambaran bahwa seluruh responden yang pernah menjadi konsumen data di PST BPS Tojo Una-Una merasa nyaman dan aman dalam melakukan konsultasi, permintaan data, serta permintaan rekomendasi statistik.

3.4 GAP ANALYSIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BPS



Gambar 3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Gap Analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una memiliki gap negatif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah daripada nilai harapan (kepentingan). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una belum cukup memuaskan untuk konsumen yang sudah berkunjung ke PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una.

Lebih lanjut, Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut

masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP menurut Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9.28	9.91	-0.63
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.25	9.94	-0.69
3	Kemudahan Prosedur	9.31	9.91	-0.59
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.34	9.91	-0.56
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.40	9.94	-0.53
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.25	9.91	-0.66
7	Sarana Prasarana	9.34	9.91	-0.56
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.50	9.91	-0.41
9	Respon Petugas Pelayanan	9.56	9.91	-0.34
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.56	9.91	-0.34
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.50	9.91	-0.40
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10.0	10.00	0.00

3.5 IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP PELAYANAN BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.



Gambar 3.5 Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan terhadap Pelayanan BPS

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una adalah kemudahan persyaratan pelayanan serta kesesuaian biaya pelayanan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan

yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan adalah kemudahan proses penanganan pengaduan.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Hal yang harus diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah adalah:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Sarana dan Prasarana

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dibawah rata-rata harapan tetapi kinerja diatas rata-rata kinerja. oleh karena itu, atribut pelayanan yang sudah berada pada kuadran D artinya sudah melebihi harapan konsumen. Atribut tersebut adalah Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Berdasarkan Gambar 3.5, terdapat atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una yang termasuk dalam kuadran D, yaitu kemudahan persyaratan pelayanan dan kemudahan prosedur. Tabel 3.2 menyajikan kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Secara umum, tingkat kesesuaian belum melewati 100%.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.25	9.94	93.06
2	Kemudahan Prosedur	9.31	9.91	93.95
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.34	9.91	94.25
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.40	9.94	94.57
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.25	9.91	93.34
6	Sarana Prasarana	9.34	9.91	94.25
7	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.50	9.91	95.86
8	Respon Petugas Pelayanan	9.56	9.91	96.47
9	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.56	9.91	96.47
10	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.50	9.91	96.47

Dari tabel di atas seluruh atribut belum ada yang mencapai 100 persen. Namun, jika dilihat dari penjelasan sebelumnya, seluruh komponen telah berjalan dengan baik dan semestinya. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu atribut nomer 8,9, dan 10 pada tabel. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa atribut tersebut telah berada di kuadran D.

3.6 INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK) TERHADAP PELAYANAN BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS, Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una tahun 2023 adalah 94.43, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Pusat masuk kategori sangat baik berdasarkan 4 katogeri mengenai nilai kinerja unit pelayanan pada Tabel 1.1. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una sangat baik sehingga dapat dikatakan dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una sudah sangat baik dan pengguna data merasa puas.

04

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

**99% pelanggan PST
merasa puas terhadap
perilaku anti korupsi
pelayanan**

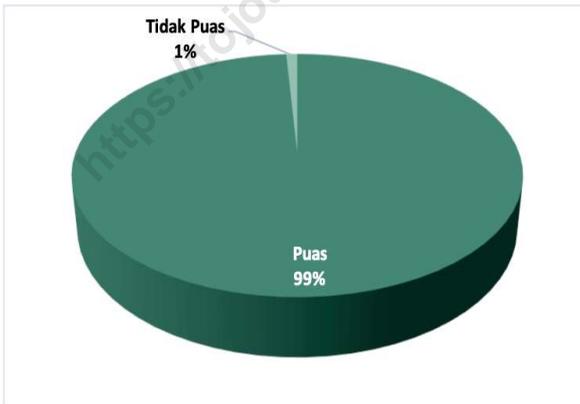


**Indeks Perilaku Anti
Korupsi PST BPS Tojo
Una-Una tahun 2023
99.06 (Sangat Baik)**

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1 PENERAPAN PERILAKU ANTI KORUPSI PADA PELAYANAN BPS

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

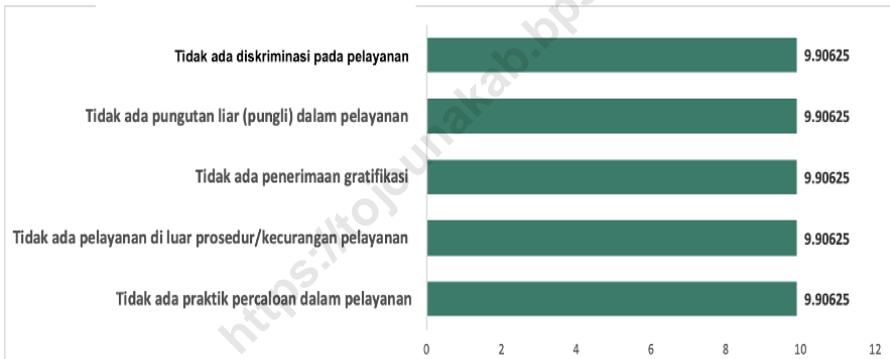


Gambar 4.1 Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa pas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una sebanyak

99 persen. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada praktik percalonan dalam pelayanan. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.2 Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Anti Korupsi menurut Atribut

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada seluruh atribut adalah sama, yaitu sebesar 99,91. Sedangkan tingkat kepentingan konsumen yang paling tinggi berada pada atribut pada penerimaan gratifikasi, yaitu sebesar 99,94. Adapun pada atribut lainnya, tingkat kepentingan konsumen sebesar 99,91 persen.

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerepan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan

BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa pas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut.

4.2 ANALISIS KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*) KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENERAPAN PERILAKU ANTI KORUPSI TERHADAP PELAYANAN BPS

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerepan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut dengan *gap positif* atau nol. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una.

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan GAP menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.91	9.91	0.00
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/ kecurangan pelayanan	9.91	9.91	0.00
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9.94	9.91	-0.03
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.91	9.91	0.00
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.91	9.91	0.00

4.3 INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK) TERHADAP PELAYANAN BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang pas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una berdasarkan hasil SKD 2023 adalah sebesar 99,06 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una.

05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



93,75% pengguna data di PST menggunakan data yang bersumber dari **Publikasi**

89.48% pengguna data di PST BPS Tojo Una-Una mendapatkan data yang sesuai dengan **permintaan**



Dominan pengguna data mengambil data tahunan untuk level penyajian **Kabupaten/Kota**

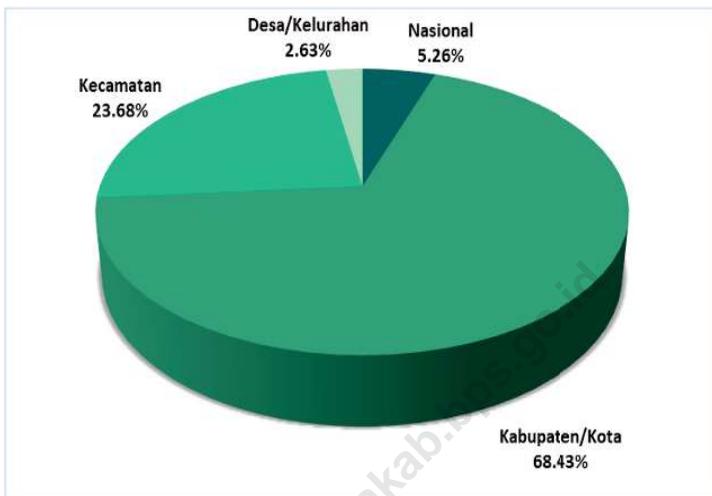
SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Wilayah PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Tojo Una-Una digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data yang dibutuhkan, konsumen bisa membutuhkan lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen membutuhkan satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

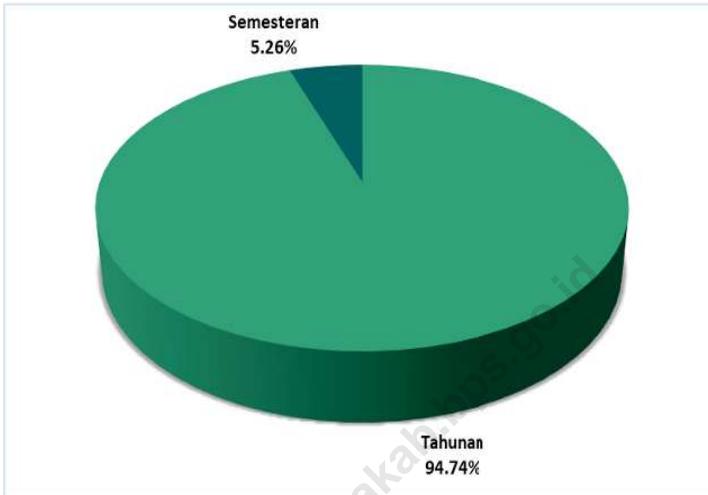
5.1 KEBUTUHAN DATA MENURUT LEVEL DATA



Gambar 5.1 Diagram Kebutuhan Data menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2023. Berdasarkan Gambar 5.1 dapat diketahui bahwa sebesar 68,43 persen konsumen mencari data pada level kabupaten/kota. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kecamatan dengan persentase 23,68 persen. Adapun level data yang paling sedikit dibutuhkan adalah level desa/kelurahan dengan persentase 2,63 persen.

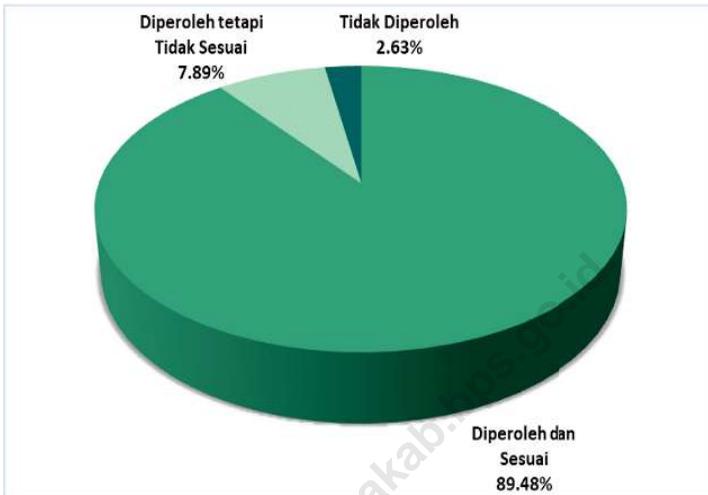
5.2 KEBUTUHAN DATA MENURUT PERIODE DATA



Gambar 5.2 Diagram Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2023 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 94,74 persen. Sedangkan selebihnya, konsumen membutuhkan data dengan periode lima tahunan dengan persentase sebesar 5,26 persen.

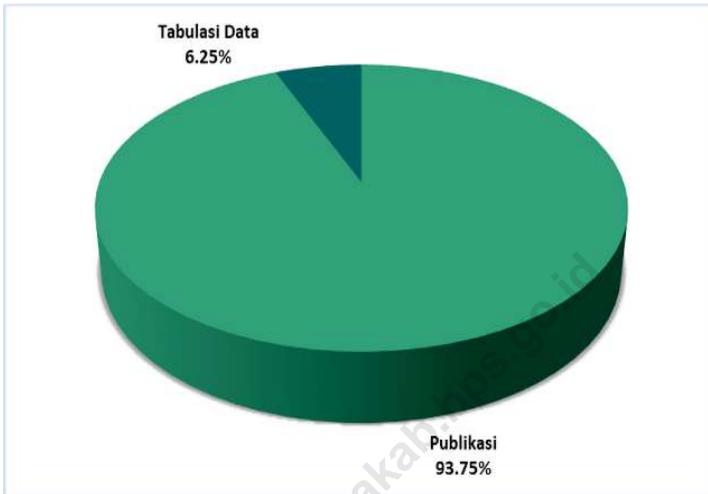
5.3 KEBUTUHAN DATA MENURUT PEROLEHAN DATA



Gambar 5.3 Diagram Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.3 dapat diketahui bahwa dari seluruh pencarian data, terdapat 89,48 persen konsumen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan. Adapun 7,89 persen konsumen memperoleh data tetapi tidak sesuai dengan diinginkan. Kemudian 2,63 persen konsumen dari PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una tidak memperoleh data yang mereka inginkan.

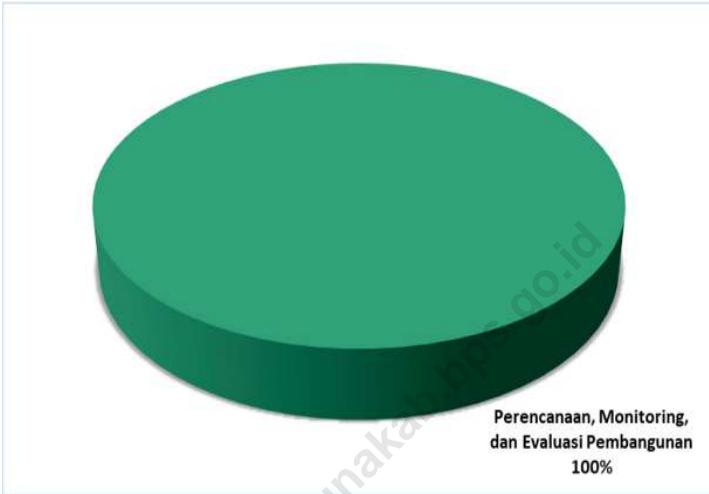
5.4 JENIS SUMBER DATA YANG DIBUTUHKAN DAN DIPEROLEH



Gambar 5.4 Diagram Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasi dalam beberapa sumber data. SKD 2023 mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kabupaten Tojo Una-Una menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una memperoleh data melalui sumber data publikasi sebanyak 93,75 persen. Kemudian, konsumen juga memperoleh data melalui tabulasi data (6,25 persen).

5.5 PENGGUNAAN DATA BPS UNTUK PERENCANAAN, MONITORING, DAN EVALUASI PEMBANGUNAN



Gambar 5.5 Diagram Penggunaan Data untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Berdasarkan Gambar 5.5 dapat diketahui bahwa 100 persen data digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

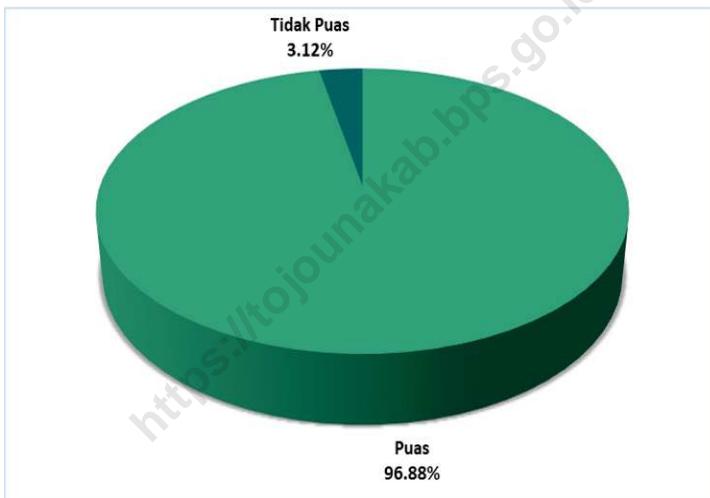
06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

9 dari 10 pengguna data di
PST BPS Tojo Una-Una
merasa puas terhadap
kualitas data yang dihasilkan
BPS



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tojo Una-Una. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.



Gambar 6.1 Diagram Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Tojo Una-Una disajikan dalam Gambar 6.1 yang menunjukkan bahwa secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Tojo Una-Una dengan persentase mencapai 96,88 persen.

07

PENUTUP

<https://tojournalakab.bps.go.id>





7.1 KESIMPULAN

Peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PST Kabupaten Tojo Una-Una pada tahun 2023 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya menunjukkan semakin baik kualitas PST BPS Kabupaten Tojo Una-Una dan menjadi bahan evaluasi pelayanan di BPS Kabupaten Tojo Una-Una untuk mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada konsumen.

7.2 SARAN

Diperlukan adanya kelengkapan data tabel dinamis pada website BPS Kabupaten Tojo Una-Una yang lebih memudahkan konsumen dalam pencarian data.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departemen of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



ST 2023

SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK

Ber-akhlak, Berdaya, Berprestasi, Berkompetensi, Berkeadilan, Berkeadilan



DATA

MENCERDASKAN BANGSA

Enlighten The Nation



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TOJO UNA-UNA**



Jl. Lala Rato No. 1, Kec. Usamalingku, Kel. Ratolindo,
Kabupaten Tojo Una-Una, Provinsi Sulawesi Tengah
Homepage: <http://tojo.unakabbps.go.id>

